

ORIENTACIÓN FINANCIERA...

SIEMPRE PAGA CON BUENOS RESULTADOS



SU GUÍA PARA:

aprender más sobre la protección del
consumidor y los esfuerzos de la educación

NOSOTROS ASEGURAMOS DE QUE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE TENNESSEE FUNCIONEN CON UNA BASE SEGURA Y SANA. TAMBIÉN RESPONDEMOS A PRESIONAR EDICIONES FINANCIERAS PÚBLICAS.

El Departamento de Tennessee de Instituciones Financieras es responsable de supervisar la seguridad y la validez de todas las instituciones financieras y para asegurar que las instituciones licenciadas se lleven a cabo con las regulaciones y leyes gobernadas.

El Departamento de Instituciones Financieras regula bancos establecidos por el estado, uniones de crédito, así como negocios y corporaciones industriales. También licenciamos y supervisamos las actividades de préstamo y de las compañías industriales de ahorro, de las compañías de finanzas de la prima

de seguro, de las compañías de hipoteca, de los cajeros de cheque, de las compañías de servicios diferidos de la presentación (prestamistas del día de pago) y de los transmisores del dinero. La autoridad del Departamento está limitada a las compañías licenciadas o establecidas.

Para asegurar de que las instituciones financieras de Tennessee funcionen con una base segura, es necesaria la responsabilidad del departamento para responder a asuntos de urgencia financiera para el público, tales como préstamos turbios.

¿Cuál es

La División de los Recursos del Consumidor?

Dada la obligación del Departamento de servir a los ciudadanos de Tennessee, el Departamento ha creado la división de los recursos del consumidor. La misión de la división es ser una cámara de compensación para los residentes de Tennessee con información financiera, educación y la asistencia. La división ayuda a los consumidores a través de dos claves dominantes: la protección al consumidor y la educación.

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Si usted tiene una queja contra una institución, usted debe intentar de resolver esa queja directamente con la institución. Hable con alguien que tenga la autoridad para tratar de resolver su problema. Si usted no está satisfecho al hablar con la institución, usted puede presentar una queja escrita con la división. La división

investigará la queja y comunicará sus resultados a la institución financiera y al consumidor. Usted puede llamar al 1-800-778-4215 o visitar el Web site del departamento:

www.tennessee.gov/financialinst para presentar una queja.

Ya cuando el formulario este lleno, usted puede enviarlo por correo o enviarlo por facsimil al 615-253-7794 junto con cualquier documentación que usted pueda tener. Si usted procuró resolver la queja directamente y usted recibió correspondencia de la institución, usted puede también enviar esa información. Una vez que se reciba la forma y los materiales adicionales, la queja será asignada a un especialista del Departamento de Consumidores quien la investigará. Si más información es necesaria, el especialista asignado llamará. Por favor envíe copias. No envíe las originales.

SI SU QUEJA CONTIENE

...información incorrecta en su reporte de crédito, usted puede llamar a la Comisión Comercial Federal (Federal Trade Commission) al **1-877-FTC-HELP** (382-4357)

O presentar una queja en línea: **www.ftc.gov** O comunicarte directamente con las oficinas de crédito:

EQUIFAX

PO Box 740241
Atlanta, Georgia
30374-0241
1-800-997-2493
www.equifax.com

EXPERIAN

PO Box 2104
Allen, Texas 75013-2104
1-888-EXPERIAN
www.experian.com

TRANS UNION

PO Box 390
Springfield, PA
19064-0390
1-800-680-7289
www.transunion.com

...una agencia de colección o financiamiento de automóvil, usted puede ponerse en contacto con el Departamento de Tennessee de Comercio y Seguro al (615) 741-4737 o podras ir en línea al:

www.state.tn.us/commerce

...robo de identidad, usted deseara ponerse en contacto con la Commición del Federal (Federal Trade Commission) al **1-877-FTC-HELP** (382-4357) o presentar una queja en línea al: **www.ftc.gov**

NOSOTROS NO SOMOS ABOGADOS PARA EL CONSUMIDOR O PARA LA INSTITUCIÓN FINANCIERA. EL ROL QUE LA DIVISIÓN TIENE ES ASEGURAR DE QUE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA SE ENTERE DE LA QUEJA Y PROCURE RESOLVER LA QUEJA AMIGABLEMENTE.

¿Cuál es el Proceso Después de que Mi Queja ha sido Recibida?

Con los documentos necesarios, la queja será enviada a la institución financiera o al Departamento de petición donde este le proporcionará una respuesta escrita al departamento de asuntos del consumidor. El especialista asignado a su queja reparará la respuesta y le responderá de una manera oportuna. Sin embargo, tiempo adicional puede ser necesario para revisar y responder apropiadamente dependiendo con la complejidad de la queja. Apreciamos su paciencia durante este proceso.

¿Qué Más Debo Saber?

Algunas cosas hay que tener en cuenta: la División no es abogado para el consumidor o la institución financiera. El papel de la División es asegurar de que la institución financiera este enterada de la queja y procurar resolver la queja amigablemente. En algunos casos, la demanda legal puede ser solamente su recurso para resolver un problema. Por ejemplo, si una queja proviene un conflicto de contrato, la División no

puede resolver esos conflictos. Solamente una corte de la ley puede resolver esos conflictos. La División no puede actuar como su abogado, no da asesoramiento jurídico ni le representa en una corte de la ley. Además, la División no se implica activamente en las quejas que están en el pleito.

¿Qué Pasa Si Mi Queja Es Contra Una Institución Nacional o Federal?

Las instituciones que tienen las palabras “nacional”, el “N.A.” (asociación nacional), o “federal” en el nombre de las instituciones son nacionales o federales. El Departamento de Instituciones Financieras no regula a estas instituciones.

Si usted desea presentar una queja contra un banco nacional, su subsidiario de funcionamiento o una unión de crédito federal, usted tiene dos opciones: usted puede presentar la queja con el Departamento y lo transferiremos al regulador apropiado para su respuesta **O** usted puede presentar una queja directamente al regulador primario de las instituciones.

Para los bancos nacionales y sus subsidiarios, Office of the Comptroller of Currency (OCC) es el regulador primario. Si usted desea presentar una queja al OCC, usted puede ponerse en contacto con:

Office of the Comptroller of Currency

Customer Assistance Group

1301 McKinney Street, Suite 3450

Houston, TX 77010

1-800-613-6743

FAX: 713-336-4301

www.occ.treas.gov

Algunas instituciones que tienen la palabra federal en su nombre pueden ser reguladas por la Oficina de la Supervisión del Ahorro, Office of Thrift Supervision (OTS). Si usted desea presentar una queja al OTS, usted puede ponerse en contacto con:

Office of Thrift Supervision

1700 G. Street, NW

Washington, DC 20552

1-800-842-6929

www.ots.treas.gov

E-mail: consumer.complaint@ots.treas.gov

Si usted desea presentar una queja contra una unión de crédito federal, usted puede presentar una queja directamente a través de la Administración de la Unión de Crédito Nacional, National Credit Union Administration (NCUA). Pueden ponerse en contacto con NCUA al:

National Credit Union Administration

7000 Central Parkway, Suite 1600

Atlanta, GA 30328

1-678-443-3000

FAX: 1-678- 443-3020

www.ncua.gov

LA EDUCACIÓN ES UNA HERRAMIENTA DE GRAN ALCANCE EN LA ORIENTACIÓN FINANCIERA. LOS CONSUMIDORES QUE ENTIENDEN SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES TIENEN MENOS POSIBILIDADES EN LLEGAR A ESTAR IMPLICADOS EN SITUACIONES QUE NO ESTÁN EN SUS MEJORES INTERESES.

EDUCACIÓN CONSUMIDORA

Sirviendo como conducto, la meta de la División es asegurarse de que todo los residentes de Tennessee tengan acceso a los programas de orientación financieros que les ayudarán a tomar decisiones administrando el dinero. La División quiere concentrarse en estas áreas principales: ahorros básicos, manejo de crédito y propietario de casa.

Queremos unirnos con agencias del estado y federales, los grupos de la industria y las organizaciones no lucrativas para animar los esfuerzos financieros de la educación que serán acertados para todo los residentes de Tennessee. Además, deseamos crear interés sobre

la orientación financiera entre socios no tradicionales tales como patrones, los medios de comunicación, los minoristas y organizaciones religiosas. Muchos de estos socios no tradicionales son depósitos de la información. Con esfuerzos intensificados, las oportunidades estan disponibles para separar la palabra sobre salud financiera en lugares no tradicionales.

Si usted quisiera más información sobre esfuerzos específicos de la educación del consumidor o si usted quisiera solicitar una orientación para su organización, nuestra información de contacto se enumera abajo:



*El Poder está en
la Educación*

 Tennessee Dept. of Economic & Community Development.
Authorization N° 336027. 1,000 copies, May 2005. This public
document was promulgated at a cost of 53¢ per copy.

Consumer Resources Division

511 Union Street, Fourth Floor
Nashville, TN 37219

1-800-778-4215 615-253-2023 FAX: 615-253-7794

www.tennessee.gov/financialinst

E-mail: tdfi.consumerresources@state.tn.us